

Analisis Kualitas Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Dengan Menggunakan Model WebQual 4.0 Pada Pemerintah Kabupaten Simalungun

Erwin S. Panjaitan¹, Lihardo Rawaja Haloho², Salsalina Sembiring³

Jurusan Sistem Informasi, STMIK Mikroskil, Medan

erwin@mikroskil.ac.id¹, haloholihardo@gmail.com², salsalina@mikroskil.ac.id³

Abstrak

WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (end-user), yang telah mengalami perubahan mulai dari WebQual 1.0 sampai dengan WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0. yang mengacu pada tiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan menilai kualitas website. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun. Sampel penelitian sebanyak 42 orang, dimana penentuan sampel menggunakan sampling jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pernyataan tentang persepsi pengguna tentang website. Data akan diproses untuk mendapatkan nilai WebQual Index yang digunakan untuk menentukan nilai kualitas layanan. Hasil nilai WebQual Index dari masing-masing variabel yaitu kegunaan adalah 0,85, kualitas informasi adalah 0,87 dan kualitas interaksi layanan adalah 0,86. variabel yang paling mempengaruhi kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun dari penilaian responden adalah variabel kualitas informasi dengan WebQual Index sebesar 0,87. Hasil analisis WebQual Index menunjukkan bahwa kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun sangat baik dengan nilai Webqual Index sebesar 0,86.

Kata kunci: WebQual, kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan

Abstract

WebQual is one of the Web site quality-based Measurement methods, which have been contacted from WebQual 1.0 to WebQual 4.0. This study uses the WebQual 4.0 model, which corrects the three variables of usability, quality of information, and quality of quality website service interaction. This research aims to improve the quality of service website and government service of Simalungun Regency. The sample of the research is 42 people, where the sample location using sampling saturation. Data were collected through a questionnaire containing statements about user perceptions about the website. The data will be used to obtain the value of the WebQual Index used to determine the value of service quality. The result of the value of WebQual Index of each variable is usability is 0.85, the quality of information is 0.87 and the quality of service interaction is 0.86. Variables that most affect the quality of website services in general Simalungun District Government of the respondent is the variable quality of information with the WebQual Index of 0.87. Measurement Results WebQual Index shows that the quality of web service organizing electronically Simalungun District Government is very good with the value of Webqual Index of 0.86.

Keywords: WebQual, usability, information quality, service interaction quality

1. PENDAHULUAN

Salah satu media Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berbasis internet adalah Website, yang digunakan untuk menampilkan konten informasi dengan cepat, terukur, murah dan pasti beragam. Selanjutnya, sebuah situs web untuk sebuah institusi adalah refleksi atau wajah dari sebuah institusi di dunia maya. Peran situs web telah menjadi penting dari sebuah organisasi dan dapat menyediakan keunggulan kompetitif bagi organisasi seperti bisa memberikan layanan kepada pengguna atau pelanggan via online [1].

Pemerintah Kabupaten Simalungun telah menerapkan teknologi informasi berupa sistem pengadaan secara elektronik yang terdapat di website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun untuk kegiatan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun yang sebagai Non Penyedia yaitu pegawai di 20 Satuan Kerja Perangkat Daerah/Dinas Kabupaten Simalungun yang terdiri dari 42 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun yang terdiri dari 1 orang dari tiap-tiap 12 SKPD/Dinas dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun.

Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun harus diukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Karena pengguna akhir adalah orang yang menerima hasil Layanan Website maka pengguna akhir lah yang dapat menentukan bagaimana kualitas Layanan Website yang diterima [2].

WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (end-user) yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual 4.0 adalah versi yang terbaru yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Kategori kegunaan berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, Kategori kualitas informasi dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum berhubungan terhadap kualitas dari konten website, dan Kategori kualitas interaksi layanan berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website [3].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Menurut Cooper, H.M (2007) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain [4].

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [5]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun sebagai Non-Penyedia yaitu Pegawai di 20 Satuan Kerja Perangkat Daerah/Dinas Kabupaten Simalungun yang terdiri dari 42 orang. Berikut ini adalah jumlah pengguna website dari masing-masing SKPD.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, teknik

pengambilan sample adalah Sampling Jenuh dimana penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel [5], Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 orang.

Responden diminta untuk menilai website dengan menggunakan 7 skala seperti pada SERVQUAL, dengan nilai 1 berarti “Sangat Tidak Setuju”, 2 : “Tidak Setuju”, 3 : “Agak Tidak Setuju”, 4: “Netral”, 5: “Agak Setuju”, 6: “Setuju”, dan 7 : “Sangat Setuju”. Penggunaan 7 skala mengacu pada literatur *quality function deployment* (QFD). Dan skala kepentingan yang diberikan adalah 1 sampai dengan 7, dimana semakin besar angka maka pernyataan semakin penting menurut responden.

Dalam pengumpulan data pada penelitian terdapat dua jenis data yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak perantara). Sumber penelitian primer diperoleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti [4]. Data primer diperoleh secara langsung dengan melakukan pengamatan/observasi, wawancara dengan pihak Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun dan memberikan kuesioner kepada pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun sebagai Non-Penyedia yaitu pegawai di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Simalungun yang akan diisi dan dikembalikan kepada peneliti. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) [4]. Data sekunder diperoleh dari literatur, buku, jurnal dengan cara membaca, mempelajari dan memahami sumber data tersebut yang berkaitan dengan penelitian ini.

Untuk mengukur tingkat validitas dan realibilitas kuesioner dilakukan uji terhadap 42 pengguna.

1. Uji validitas item merupakan pengujian data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 arah. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item dapat dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid [6].
2. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu berbeda. Item dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis [7]. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik [6].

Pengukuran kualitas website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun dengan melakukan pengolahan data untuk mencari nilai WebQual Index(WQI).

1. Rata-rata Tingkat Kepentingan

Mean of Importance merupakan rata-rata dari setiap butir soal yang terdapat dalam kuisisioner. MoI didapatkan dari jawaban keseluruhan responden yang mengandung bobot kepentingan dan dihitung rata-ratanya agar dapat ditemukan nilai maksimum (maximum score) dari masing-masing pernyataan [8]. Setelah dihitung rata-ratanya, selanjutnya adalah mencari nilai kuartil. Kuartil adalah sekumpulan data yang telah disusun dari data dengan nilai terkecil sampai dengan data dengan nilai terbesar kemudian dibagi menjadi 4 (empat) bagian

sama besar. Ada tiga jenis kuartil yaitu kuartil bawah (Q1), tengah (Q2) dan atas(Q3) [9]. Nilai kuartil digunakan untuk menentukan pertanyaan – pertanyaan yang dianggap paling penting dan tidak penting oleh responden yang diperoleh dari nilai kuartil atas dan bawah dimana nilai diatas kuartil atas adalah dianggap paling penting dan nilai dibawah kuartil bawah adalah tidak penting. Pertanyaan yang dianggap paling penting oleh responden menunjukkan bahwa responden peduli terhadap pertanyaan tersebut.

2. Maximum Score

Maximum score adalah angka yang didapat dari hasil kali dari rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan yaitu 7 dimana hasil dari maximum score dibagi dengan weight score agar dapat ditemukan nilai WebQual Index. Rumus yang digunakan yakni [8] :

$$\text{Maximum score} = \text{MoI} \times n \quad (3.1)$$

Keterangan :

MoI (Mean of Importance) = rata-rata dari nilai kepentingan seluruh pernyataan

N = nilai tertinggi yang ada pada skala kepentingan

3. Rata-rata Tingkat Persetujuan

Rata-rata tingkat persetujuan merupakan rata-rata dari setiap butir soal yang terdapat dalam kuisioner. Rata-rata tingkat persetujuan didapatkan dari jawaban keseluruhan responden yang mengandung bobot persetujuan dan dihitung rata-ratanya agar dapat ditemukan nilai weight score dari masing-masing pernyataan.

4. Weight Score

Weighted Score merupakan rata-rata dari hasil kali antara data mentah responden (tingkat persetujuan) dengan nilai tingkat kepentingan dari responden dimana hasil dari weight score dibagi dengan maximum score agar dapat ditemukan nilai WebQual Index. Berikut rumus yang digunakan [8]:

$$\text{Weighted Score} = \text{Mean} \sum (I \times P) \quad (3.2)$$

Keterangan :

I = Bobot kepentingan yng diberikan responden terhadap pernyataan

P = Pernyataan yang dipilih oleh responden

5. WebQual Index Keseluruhan

WebQual index (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. WQI didapat dari bagi hasil antara total weighted score dengan total maximum score [8].

$$\text{WQI} = \sum \frac{\text{weighted score}}{\text{maximum score}} \quad (3.3)$$

Keterangan :

Weighted Score = hasil dari perkalian antara rata-rata data mentah responden dengan nilai tingkat kepentingan dari responden

Maximum Score = hasil dari perkalian antara rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan

6. Analisis kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun berdasarkan tiga variabel

Analisis kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun berdasarkan tiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan digunakan untuk membuat perbedaan secara jelas mengenai variabel yang paling mempengaruhi kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun yang dapat dilihat dari nilai WebQual index (WQI) tiap-tiap

variabel. WebQual index didapat dari bagi hasil antara total weighted score dengan total maximum score dari tiap-tiap variabel [8]

$$WQI = \Sigma \frac{\text{weighted score variabel}}{\text{maximum score variabel}} \quad (3.4)$$

Keterangan :

Weighted score = hasil dari penjumlahan weight score dari indikator- indikator tiap-tiap variabel

Maximum Score = hasil dari penjumlahan maximum score dari indikator-indikator tiap-tiap variabel

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil pengujian kuesioner untuk mencari nilai WebQual Index(WQI). Untuk mengukur tingkat validitas dan realibilitas kuesioner dilakukan uji terhadap 42 pengguna.

1. Uji Validitas

Dengan df (degree of freedom) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel. Nilai df adalah jumlah sampel (n) = 42 dikurangi 2 yaitu 40, atas df tersebut didapat dinilai r tabel 0,3044.

Berdasarkan hasil uji validitas dari variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan.bahwa korelasi seluruh pertanyaan variabel kegunaan dari indikator K1 sampai dengan K8, kualitas informasi dari indikator KI1 sampai dengan KI7, dan kualitas interaksi layanan dari indikator KIL1 sampai dengan KIL7, Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel kegunaan adalah valid karena r hitung > r tabel.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas diukur dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi. Indikator-indikator dari variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha > 0,7.

Berdasarkan hasil uji realibilitas variabel kegunaan memiliki Cronbach's Alpha > 0,7 yaitu 0,857, kualitas informasi memiliki Cronbach's Alpha > 0,7 yaitu 0,862, kegunaan memiliki Cronbach's Alpha > 0,7 yaitu 0,847. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan adalah reliabel karena Cronbach's Alpha > 0,7.

Berikut adalah hasil pengolahan data untuk mencari nilai WebQual Index(WQI).

1. Rata-rata Tingkat Kepentingan (Mean of Importance)

Berikut ini adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan (Mean of Importance).

Tabel 1 Rata-rata Tingkat Kepentingan

Variabel	Indikator	Rata-rata tingkat kepentingan
Kegunaan	K1	6,24
	K2	6,33
	K3	6,12
	K4	6,36
	K5	5,69
	K6	5,98
	K7	5,93
	K8	6,14
Kualitas Informasi	KI1	6,55
	KI2	6,50
	KI3	6,29
	KI4	6,02
	KI5	6,40
	KI6	6,02
	KI7	6,10
Kualitas Interaksi Layanan	KIL1	6,31
	KIL2	6,19
	KIL3	6,48
	KIL4	6,17
	KIL5	5,60
	KIL6	6,05
	KIL7	6,43

Berikut ini adalah nilai kuartil.

Tabel 2 Kuartil

Onartile	
Min(O0)	5.60
O1	6.03
O2	6.18
O3	6.35
Max (O4)	6.55
Median	6.18

Berdasarkan Tabel 2 bahwa tingkat kepentingan untuk setiap pertanyaan berdasarkan pada 42 responden, pertanyaan – pertanyaan yang dianggap paling penting oleh responden ditunjukkan di atas kuartil atas 6,35 yang terdapat dalam urutan pentingnya, indikator KI1, KI2, KIL3, KIL7, KI5, K4 yang menyangkut informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, keyakinan bahwa janji yang disampaikan atas barang/jasa akan ditepati, informasi yang mudah dipahami, kemudahan penggunaan. Sebaliknya yang dianggap paling tidak penting ditunjukkan di bawah kuartil bawah 6,03 yang berada dalam urutan indikator KI4, KI6, K6, K7, K5, KIL5 yang mengenai informasi yang relevan, informasi yang detail, desain website, kompetensi website, tampilan, dan ruang untuk komunitas. Berdasarkan hasil di atas kuartil atas 6,35, pertanyaan yang dianggap paling penting oleh responden menunjukkan bahwa responden peduli dengan informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya,

yakin bahwa barang/jasa akan disampaikan sebagaimana yang dijanjikan, informasi yang mudah dipahami, dan kemudahan penggunaan website.

2. Maximum Score

Maximum score adalah angka yang didapat dari hasil kali dari rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan yaitu 7 (3.1)

Tabel 3 Maximum Score

Variabel	Indikator	Maximum Score
Kegunaan	K1	43,68
	K2	44,31
	K3	42,84
	K4	44,52
	K5	39,83
	K6	41,86
	K7	41,51
	K8	42,98
Kualitas Informasi	KI1	45,85
	KI2	45,50
	KI3	44,03
	KI4	42,14
	KI5	44,80
	KI6	42,14
	KI7	42,70
Kualitas Interaksi Layanan	KIL1	44,17
	KIL2	43,33
	KIL3	45,36
	KIL4	43,19
	KIL5	39,20
	KIL6	42,35
	KIL7	45,01

Pada tabel 3 dapat dilihat maximum score tertinggi terdapat pada indikator KI1 (45,85) mengenai informasi yang akurat, dan maximum score yang terendah terdapat pada indikator KIL 5 (39,20) mengenai ruang komunitas pengguna.

3. Rata-Rata Tingkat Persetujuan

Berikut ini adalah nilai rata-rata tingkat persetujuan.

Tabel 4 Rata-rata Tingkat Persetujuan

Variabel	Indikator	Rata-rata Tingkat
Kegunaan	K1	5,98
	K2	6,00
	K3	5,90
	K4	6,21
	K5	5,33
	K6	5,76
	K7	5,98
	K8	6,14

Kualitas Informasi	KI1	6,31
	KI2	6,33
	KI3	6,02
	KI4	5,93
	KI5	6,21
	KI6	5,90
	KI7	6,05
Kualitas Interaksi Layanan	KIL1	6,17
	KIL2	6,07
	KIL3	6,31
	KIL4	6,02
	KIL5	5,43
	KIL6	5,60
	KIL7	6,31

Pada tabel 4 dapat dilihat rata-rata tingkat persetujuan tertinggi terdapat pada indikator KI2 (6,33) mengenai informasi yang dapat dipercaya, dan rata-rata tingkat persetujuan yang terendah terdapat pada indikator K5 (5,33) mengenai tampilan yang menarik.

4. Weighth Score

Weighted Score merupakan rata-rata dari hasil kali antara data mentah responden (tingkat persetujuan) dengan nilai tingkat kepentingan dari responden (3.2).

Tabel 5 Weight Score

Variabel	Indikator	Rata-rata	Rata-rata tingkat	Weight Score
Kegunaan	K1	5,98	6,24	37,32
	K2	6,00	6,33	37,98
	K3	5,90	6,12	36,11
	K4	6,21	6,36	39,50
	K5	5,33	5,69	30,33
	K6	5,76	5,98	34,44
	K7	5,98	5,93	35,46
	K8	6,14	6,14	37,70
Kualitas Informasi	KI1	6,31	6,55	41,33
	KI2	6,33	6,50	41,15
	KI3	6,02	6,29	37,87
	KI4	5,93	6,02	35,70
	KI5	6,21	6,40	39,74
	KI6	5,90	6,02	35,52
	KI7	6,05	6,10	36,91
Kualitas Interaksi Layanan	KIL1	6,17	6,31	38,93
	KIL2	6,07	6,19	37,57
	KIL3	6,31	6,48	40,89
	KIL4	6,02	6,17	37,14
	KIL5	5,43	5,60	30,41
	KIL6	5,60	6,05	33,88
	KIL7	6,31	6,43	40,57

Pada tabel 5 dapat dilihat weight score tertinggi terdapat pada indikator KI1 (41,33) mengenai informasi yang akurat, dan maximum score yang terendah terdapat pada indikator K5 (30,33) mengenai tampilan website.

5. WebQual Index Keseluruhan

Webqual Index adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. WQI didapat dari bagi hasil antara total weighted score dengan total maximum score (3.3).

Tabel 6 WebQual Index Secara Keseluruhan

Variabel	Indikator	Maximum Score	Weight Score	Webqual Index
Kegunaan	K1	43,68	37,32	0,85
	K2	44,31	37,98	0,86
	K3	42,84	36,11	0,84
	K4	44,52	39,50	0,89
	K5	39,83	30,33	0,76
	K6	41,86	34,44	0,82
	K7	41,51	35,46	0,85
	K8	42,98	37,70	0,88
Kualitas Informasi	KI1	45,85	41,33	0,90
	KI2	45,50	41,15	0,90
	KI3	44,03	37,87	0,86
	KI4	42,14	35,70	0,85
	KI5	44,80	39,74	0,89
	KI6	42,14	35,52	0,84
	KI7	42,70	36,91	0,86
Kualitas Interaksi Layanan	KIL1	44,17	38,93	0,88
	KIL2	43,33	37,57	0,87
	KIL3	45,36	40,89	0,90
	KIL4	43,19	37,14	0,86
	KIL5	39,20	30,41	0,78
	KIL6	42,35	33,88	0,80
	KIL7	45,01	40,57	0,90
Total		951,30	816,44	0,86

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa total dari maximum score adalah 951,30 dan total dari weight score adalah 816,44, maka nilai WebQual Index dapat ditentukan dari hasil perhitungan total weight score dibagi total maximum score adalah sebesar 0,86.

Untuk menginterpretasikan data digunakan kriteria penilaian penilaian indeks korelasi (r) untuk menyatakan tingkat kualitas layanan website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun pada tabel di bawah ini

Tabel 7 Interpretasi WebQual Index

No	Interval Koefisien	Tingkat Kualitas
1	0,80 – 1,00	Sangat Baik
2	0,60 – 0,7	Baik
3	0,40 – 0,59	Cukup Baik
4	0,20 – 0,39	Kurang Baik
5	0,00 – 0,19	Sangat Kurang Baik

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai WebQual Index sebesar 0,86 berada pada interval koefisien 0,80 – 1,00 dan tingkat kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun adalah sangat baik.

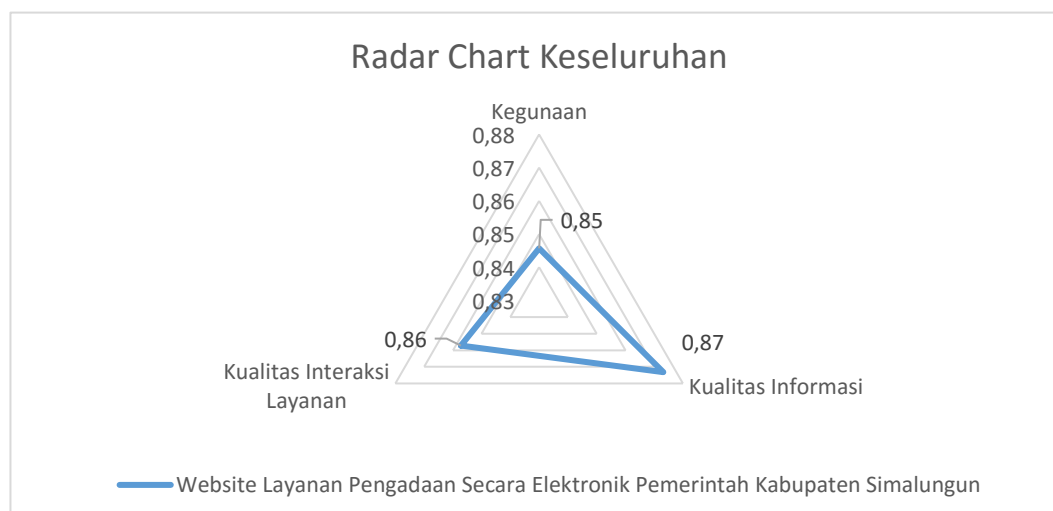
6. Analisis kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun berdasarkan tiga variabel

WebQual index didapat dari bagi hasil antara total weighted score dengan total maximum score dari tiap-tiap variabel (3.4). Berikut hasil dari analisis kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun berdasarkan tiga variabel.

Tabel 8 Kualitas Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun Berdasarkan Tiga Variabel

No	Variabel	Maximum	Weight	WebQual Index
1	Kegunaan	341,53	288,83	0,85
2	Kualitas Informasi	307,16	268,21	0,87
3	Kualitas Interaksi Layanan	302,61	259,40	0,86

Dari tabel 8 dapat dilihat perbedaan nilai diantara ketiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Pada variabel kegunaan, total maximum scorenya adalah 341,53 dan total weight score adalah 288,83 maka nilai WebQual Index dapat ditentukan dari hasil perhitungan total weight score dibagi total maximum score adalah sebesar 0,85 selanjutnya variabel kualitas informasi, total maximum scorenya adalah 307,16 dan total weight score adalah 268,21 maka nilai WebQual Index dapat ditentukan dari hasil perhitungan total weight score dibagi total maximum score adalah sebesar 0,87 dan variabel kualitas interaksi layanan, total maximum scorenya adalah 302,61 dan total weight score adalah 259,40 maka WebQual Index dapat ditentukan dari hasil perhitungan total weight score dibagi total maximum score adalah sebesar 0,86. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun dari penilaian responden adalah variabel kualitas informasi dengan WebQual Index sebesar 0,87. Berikut ini adalah radar chart WebQual Index website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun dari variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan.



Gambar 1 Radar Chart Keseluruhan

Pada gambar 1 diatas menunjukkan bahwa website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun dengan nilai WebQual Index pada variabel kegunaan adalah sebesar 0,85 jika dilihat dari interpretasi WebQual Index maka tingkat kualitas dari variabel kegunaan adalah sangat baik, kualitas informasi sebesar 0,87 jika dilihat dari interpretasi WebQual Index maka kualitas informasi adalah sangat baik dan kualitas interaksi layanan sebesar 0,86 jika dilihat dari interpretasi WebQual Index maka kualitas interaksi layanan juga sangat baik.

4. KESIMPULAN

WebQual adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Dimana nilai keseluruhan dari variabel pada website yang didasarkan pada persepsi pengguna tentang kualitas yang dibobot oleh kepentingan. Berdasarkan hasil analisis kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun dari tiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan menunjukkan kualitas website layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun adalah sangat baik.

5. SARAN

- a. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuesioner untuk kegunaan website, saran yang ingin diberikan sesuai dengan indikator K5 yaitu meningkatkan tampilan website menjadi lebih menarik yang sesuai dengan fungsi website sehingga dapat membuat menarik pengguna website. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuesioner untuk kualitas informasi website, saran yang ingin diberikan sesuai dengan indikator KI4 dan KI6 yaitu menyediakan informasi yang lebih relevan sehingga informasi mempunyai manfaat untuk pemakaiannya dimana informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. dan informasi yang lebih terperinci sehingga informasi yang diterima lengkap. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuesioner untuk kualitas interaksi layanan website saran yang ingin diberikan sesuai dengan indikator KIL5 yaitu memberi ruang untuk komunitas/forum yang memberikan kesempatan kepada pengguna agar dapat berdiskusi dengan pengguna yang lainnya seperti dapat menanyakan sesuatu yang tidak diketahui, memberikan pendapat atau komentar di dalam website sehingga terciptanya komunikasi yang baik antara pengguna yang satu dan lainnya.
- b. Untuk penelitian selanjutnya terkait mengukur kualitas website dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan diharapkan sebaiknya melakukan penelitian pada subjek dan masalah yang berbeda, menggunakan sampel dengan jumlah yang lebih besar, lebih dari satu website untuk membandingkan kualitas website mana yang paling baik dan menggunakan lebih dari satu metode yang dapat dihubungkan dengan metode WebQual 4.0 misalnya seperti kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Napitupulu, "Analysis of Factors Affecting The Website Quality (Study Case: XYZ University)," *Int. J. Adv. Sci. Eng. Inf. Technol.*, vol. 7, no. 3, p. 792, 2017.
- [2] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)," *J. Sains, Teknol. dan Ind.* ISSN 2407-0939, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016.
- [3] D. Oksa Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol.

2, no. 1, 2016.

- [4] E. M. Sangadji and Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, 1st ed. Yogyakarta: ANDI, 2010.
- [5] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [6] D. Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- [7] A. Christian, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Kota Prabumulih dengan Menggunakan Metode WebQual," *J. Sist. Inf. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 1, no. 1, 2017.
- [8] S. Muthmainnah, L. Slamet, and T. Sriwahyuni, "Analisis Kualitas Layanan Portal Kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler)," *Voteknika*, vol. 4, no. 2, pp. 70–74, 2016.
- [9] E. Novananda and R. Pratiwi Setiawan, "Persebaran Spasial Produksi Emisi Karbon Dioksida (CO_2) Dari Penggunaan Lahan Permukiman Di Kawasan Perkotaan Gresik Bagian Timur," *J. Tek. ITS*, vol. 4, no. 1, pp. 11–16, 2015.